

浅析饭店服务质量制约因素

赵勇

甘肃煤田地质局一四九队, 甘肃兰州 730020

摘要: 饭店是为顾客提供饮食的重要场所, 随着近年来人民生活水平的显著提高, 人们对饭店服务质量提出了越来越高的要求, 这种情况下如何更好的满足顾客对饭店服务的要求, 成为当下我国饭店企业服务改进的主要方向。本文主要对当前饭店服务质量的制约因素进行总结, 并在此基础上提出提升饭店服务质量的相关对策与建议, 相信这些建议和策略对于促进我国饭店服务工作发展以及服务质量提升会起到非常积极的借鉴意义。

关键词: 饭店; 服务质量; 制约因素

对于饭店来说, 服务质量就是它的生命线, 甚至可以说, 只要在服务质量上处于优势地位, 即可赢得客人, 进而在激烈的市场竞争中得到生存、发展。值得一提的是, 饭店服务质量的含义主要涉及到了两个层面, 一方面为其提供了硬件服务质量, 另外一方面是指为其提供的软件质量, 现阶段提升饭店服务质量已经成了现阶段饭店酒店管理领域的一个研究重点。近年来, 随着饭店数量的快速增加, 饭店之间的竞争逐渐上升为饭店服务质量的竞争, 因此, 提升饭店服务质量是当前我国饭店在发展过程中面临的重要课题。

1 制约我国饭店服务质量的主要因素

1.1 饭店奖惩制度不完善

饭店工作中, 服务人员对于奖惩制度非常在意, 然而饭店中存在大量关系网, 多数情况下处罚得很及时, 奖励却不能及时到位。我国各地都非常重视感情关系, 这必然会造成底层员工不满, 进而影响饭店的整体服务质量。通过平时就餐的情况来看, 服务人员对于管理者提出的要求只是执行, 会上都是管理者单方面对员工讲话, 这种情况下员工根本不能得到更多的权利, 也不能真正参与到管理工作之中, 绝大多数员工都不能产生对饭店的归属感。例如, 饭店中员工遇到客人提出的问题超出了自己的权限, 这时必须向上级领导报告, 这必然会造成客人等待的时间, 从而造成客人对员工的不满。

1.2 饭店员工不满薪金待遇

众所周知, 饭店服务人员的工作待遇并不高, 实习生的工资更低。笔者在饭店工作时, 合同上规定实习期间的工资是每个月1600元, 转正以后工资为2200元, 一年之后开始享受饭店提供的福利待遇, 员工一部分保险金由饭店承担。这样算来, 转正一年的员工其月工资大概是2200元左右, 刨除一部分保险费用, 剩下的部分大概就是2000左右。因为当前的社会保障机制尚不规范, 使得多数人自愿放弃了享受保险的机会, 甚至放弃了饭店服务人员的工作。

1.3 饭店缺乏文化建设

对于饭店来说, 只有建立起本饭店的特色, 形成属于饭店自身的品牌特色, 才能使其在整个行业中屹立不倒。对于很多饭店来说, 食客主要按照饭店菜系不同进行区分, 并不以饭店特色文化作为参照。由此来看, 现实生活中, 很多饭店都形成了属于其自身的企业文化, 但是多数情况下该“企业文化”仅停留在了口号上, 多数情况下饭店都没有下大力气在企业文化建设上。

2 提升饭店业服务质量的对策与建议

对于饭店来说, 服务质量就是它的生命线, 谁能在服务质量方面取得优势, 谁就能得到顾客的青睐, 谁就能在当前激烈的市场竞争中得到发展。所以, 加强对饭店服务质量的管理、切实提升饭店服务工作质量, 是当前饭店管理中急需解决的一项重要问题。然而, 当前饭店服务质量存在较多制约因素, 面对这些制约因素, 我们有必要从多方面提升饭店业的服务质量。下面就从多角度为如何提升饭店业服务质量提供一些建议。

2.1 充分尊重员工, 使员工爱岗敬业

饭店服务质量问题从根本上来说都是管理上的问题。饭店服务质量提升的关键在于提升员工的责任感, 深入挖掘员工潜能。优质服务的形成需要管理者与员工之间形成和谐的人际关系, 同时在工作上形成一定默契。管理者不仅要强调满足顾客的需求, 同时还要着力改善工作环境并善待员工, 这样员工才能从自己的工作中得到乐趣, 最终实现自我价值。最终, 使员工提升工作满意度, 形成对饭店各项工作的责任心与自豪感, 从而资源为顾客服好务。

2.2 在市场需求导向下加强饭店职业教育

国外饭店中高级管理人员需要在基层服务5年到10年的时间, 而我国多数饭店中从事领导职务的管理人员, 都是从高等院校中毕业的学生, 他们并未接受过这方面的教育, 也没有这种基层意识。所以, 学校教育应该以激发学生的工作热情为着眼点, 着力培养学生艰苦创业的精神, 踏踏实实的从基层做起。这样培养出的毕业生才能真正成为饭店业需要的人才。我国饭店业发展非常快速, 这离不开旅游行业的发展, 旅游方面高职院校教育应该结合饭店业发展, 结合人才需求的情况改革教学, 这样培养出来的学生才能更好的适应社会需求, 促进我国饭店业发展。

2.3 合理改革薪酬制度

薪酬制度合理可以增加饭店对于人才的吸引力, 不仅可以使饭店获取大量优秀人才, 同时还能使员工的工作热情、工作积极性得到激发, 这样优秀人才即可产生归属感和责任感, 进而防止优秀人才流失。大量实践证明, 只有薪酬制度合理, 才能真正发挥出人力资源中薪酬制度的重要作用, 进而调动其员工的工作主动性与积极性, 切实提升自身服务水平, 提升顾客的满意度。

2.4 给予员工一定的授权

为服务人员提供一定的权力, 不仅有利于服务人员更好的发挥主动性及创造性, 同时还能增强员工的受尊重感。服务人员有了一定权力之后, 员工就可以更好的从相关制度及规范中得以解放, 使其在工作中找到解决问题的方式方法, 从而按照适合自己的方式来行使权力, 为自己的行为、决定负责。服务人员有了一定的权力, 就可以在为顾客提供服务时结合不同情况, 发挥自己的聪明才智, 更好的为广大顾客服务。此外, 还可以避免贻误最佳服务时机, 激发出员工对饭店工作的使命感与责任感, 提升广大顾客对饭店各项服务的满意度。

2.5 提升饭店服务的稳定性

在整个饭店业中, 强化市场监管体系是一个重要组成部分, 其发展水平不仅与饭店自身运营直接相关, 同时与旅游业发展也直接相关。所以, 饭店管理部门、服务监管部门应该逐步强化对饭店服务运营质量的检查, 同时还应该从市场发展的角度, 切实规范市场运营秩序, 着力打击恶性的价格竞争, 为饭店运营提供良好的外在环境。除此之外, 还应出台一些政策与制度, 为市场

发展环境提供政策与规范上的保障。总之，以后饭店服务质量改进的过程中，必须从员工、管理及环境等多方面进行系统优化，只有这样，饭店服务质量才能得到显著提升。

结语：

综上，饭店业服务质量是否可以得到提升，与我国饭店业在国际上的形象直接相关，同时与我国饭店企业是否能够得到生存与发展也直接相关。所以，切实提升饭店业服务质量，是提升我国饭店企业核心竞争力的关键所在。从当前饭店业的发展情况来看，还需要政府为其提供大力支持及帮助，需要引起全社会的共同关注，同时企业自身也要注重创新，只有这样，我国饭店业才

能有效提升服务质量，使饭店业服务质量迈上一个新的台阶。

参考文献：

[1]陈瑞霞. 人口统计变量对饭店服务质量的影响研究——以郑州未来康年大酒店为例[J]. 统计与管理,2015(04):35 - 36.

[2]魏卫,袁靖靖,李沐纯. 饭店业低碳技术扩散障碍因素的实证研究——以粤港澳饭店业为例[J]. 中国人口·资源与环境,2013,23(02):66 - 71.

[3]刘根华. 基于区域文化创建特色主题饭店的对策研究——以浙江金华饭店业为例[J]. 金华职业技术学院学报,2013,13(05):34 - 38.

[4]张琰飞. 基于 DEA - Malmquist 模型的中国星级饭店经营效率时空演化研究[J]. 地理科学,2017,37(03):406 - 415.